

**Kundundersökning
på
enskilda idrottsplatser
2019**

Tabellbilaga

Undersökningen

Under hösten 2019 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen genomfördes under veckorna 36-43 2019 i 11 av stadens sim- och idrottshallar¹, på fyra idrottsplatser² samt i fyra fristående idrottshallar³. Undersökningen har genomförts av undersökningsföretaget Origo group på uppdrag av idrottsförvaltningen⁴. Insamlingen av data har skett i form av intervjuer i entrén till respektive anläggning, där kunderna slumpvis blivit tillfrågade om medverkan och där svaren varit anonyma. Tiderna för undersökningen i sim- och idrottshallarna valdes strategiskt ut för att motsvara anläggningarnas öppettider (morgon, förmiddag, eftermiddag, kväll samt för- och eftermiddag under helg). Tiderna för undersökningen i idrottshallar och på idrottsplatser förlades till vardagar kl. 16-20 samt för- och eftermiddag under helg. Antalet svarande och svarsfrekvens i de tre anläggningskategorierna är för sim- och idrottshallar 2415 svarande med svarsfrekvens 68%, idrottsplatser 720 svarande med svarsfrekvens 86% och idrottshallar 477 svarande med svarsfrekvens 64%.

Svarsfrekvensen i undersökningarna i sim- och idrottshallarna samt i de fristående idrottshallarna är något låg, riktvärdet för förvaltningens studier och undersökningar är vanligtvis 70% svarsfrekvens. Majoriteten av dem som tackade nej till medverkan angav tidsbrist alternativt ointresse för deltagande, några tackade nej på grund av språksvårigheter. I bortfallsanalysen för undersökningen i sim- och idrottshallarna samt i de fristående idrottshallarna ser förvaltningen att bakgrundsvariablerna på de svarande (kön, ålder, utländsk bakgrund och boendeort) motsvarar strukturen för tidigare års undersökningar.

Av de som medverkat i undersökningen på idrottsplatserna är 64% män och 36% kvinnor. 7% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 72% är mellan 20 och 49 år och 22% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 87% från Stockholms stad och 13% från annan kommun. 80% av de svarande är födda i Sverige och 19% utomlands.

¹ Beckomberga sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, Husbybadet, Kronobergsbadet, Sandsborgsbadet, Skärholmens sim- och idrottshall, Tensta sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall, Västertorps sim- och idrottshall och Åkeshovs sim- och idrottshall.

² Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

³ Brännkyrkahallen, Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna.

⁴ Före 2017 har kundundersökningarna genomförts av idrottsförvaltningen genom externa uppdragstagare. Undersökningsmetodiken har varit densamma i alla undersökningar oavsett utförare.

Medelbetyg

Kundernas medelbetyg för alla anläggningar

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016*	Betyg 2017**	Betyg 2018***	Betyg 2019***
Helhetsbetyg personalen	4,0	3,7	3,9	3,8
Personalens servicevilja	4,0	3,7	4,0	3,8
Personalens engagemang	4,0	3,7	4,0	3,8
Personalens vilja att rätta till fel	3,9	3,6	3,8	3,8
Helhetsbetyg anläggning	4,0	3,8	3,9	4,1
Helhetsbetyg av idrottsplatserna	4,1	3,9	4,1	4,1
Helhetsbetyg av fotbollsplanerna	4,1	3,9	3,8	4,2
Helhetsbetyg av friidrottsytor utomhus	4,0	3,5	3,9	4,2
Helhetsbetyg ishallarna	3,6	3,8	3,9	3,8
Helhetsbetyg trygghet och säkerhet	3,9	3,6	3,8	3,8
Säkerhet på anläggningen	4,0	3,8	3,9	3,8
Trygghet i omklädningsrummen	4,0	3,5	3,9	3,8
Säkerhet i omklädningsrum	3,8	3,5	3,7	3,7
Helhetsbetyg städning	3,5	3,1	3,3	3,2
Städning hela anläggningen	3,7	3,6	3,7	3,8
Städning av träningsyta	3,9	3,7	3,9	4,0
Städning av omklädningsrum	3,4	2,9	3,2	3,0
Städning av duschrum	3,2	2,6	2,8	2,7
Städning av toaletter	3,1	2,6	2,7	2,7
Helhetsbetyg information	3,3	3,0	3,3	3,2
Information om verksamheter (affischer mm)	3,2	2,8	3,1	3,1
Hemsida	3,5	3,1	3,4	3,3
Skyltning på anläggningen	3,5	3,0	3,5	3,4
Information vilka föreningar som finns på anläggningen	3,0	2,9	3,3	3,1

* I 2016 års undersökning ingår Farsta IP, Spånga IP, Sättra IP och Östermalms IP.

** I 2017 års undersökning ingår Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Stora Mossens IP och Vårbergs IP.

*** I 2018 och 2019 års undersökningar ingår Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

Medelbetyg

Mäns och kvinnors medelbetyg för alla anläggningar 2019

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Män	Kvinnor	Totalt
Helhetsbetyg personalen			
Personalens servicevilja	3,8	3,8	3,8
Personalens engagemang	3,8	3,8	3,8
Personalens vilja att rätta till fel	3,7	3,8	3,8
Helhetsbetyg anläggning			
Helhetsbetyg av idrottsplatserna	4,1	4,1	4,1
Helhetsbetyg av fotbollsplanerna	4,2	4,2	4,2
Helhetsbetyg av friidrottsytor utomhus	4,1	4,2	4,2
Helhetsbetyg ishallarna	3,7	3,9	3,8
Helhetsbetyg trygghet och säkerhet			
Säkerhet på anläggningen	3,8	3,8	3,8
Trygghet i omklädningsrummen	3,8	3,7	3,8
Säkerhet i omklädningsrum	3,7	3,6	3,7
Helhetsbetyg städning			
Städning hela anläggningen	3,8	3,7	3,8
Städning av träningsyta	4,0	4,0	4,0
Städning av omklädningsrum	3,1	2,9	3,0
Städning av duschrum	2,8	2,4	2,7
Städning av toaletter	2,8	2,6	2,7
Helhetsbetyg information			
Information om verksamheter (affischer mm)	3,1	3,1	3,1
Hemsida	3,4	3,3	3,3
Skyltning på anläggningen	3,4	3,3	3,4
Information vilka föreningar som finns på anläggningen	3,1	3,1	3,1

I undersökningen ingår Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

Helhetsbetyg

Kundernas helhetsbetyg på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	4,2	*	*	*
Spånga IP	4,1	*	4,0	4,0
Sätra IP	4,2	*	*	*
Östermalms IP	4,0	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,1	4,2
Skarpnäcks sportfält	*	4,2	4,2	4,1
Stora Mossens IP	*	4,0	4,1	4,1
Vårbergs IP	*	3,3	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Personalens servicevilja

Kundernas betygsättning av personalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	4,2	*	*	*
Spånga IP	3,9	*	4,1	3,8
Sätra IP	4,0	*	*	*
Östermalms IP	3,8	*	*	*
Enskede IP	*	4,0	4,2	4,1
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,2	3,8
Stora Mossens IP	*	3,5	3,5	3,7
Vårbergs IP	*	3,3	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Personalens engagemang

Kundernas betygsättning av personalens engagemang

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	4,2	*	*	*
Spånga IP	3,8	*	4,0	3,8
Sätra IP	4,0	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,2	4,2
Skarpnäcks sportfält	*	4,0	4,4	3,7
Stora Mossens IP	*	3,6	3,5	3,7
Vårbergs IP	*	3,3	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Personalens vilja att rätta till fel

Kundernas betygsättning av personalens vilja att rätta till fel

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	4,0	*	*	*
Spånga IP	3,7	*	3,9	3,6
Sätra IP	3,9	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,1	4,1
Skarpnäcks sportfält	*	4,0	4,2	3,8
Stora Mossens IP	*	3,5	3,2	3,7
Vårbergs IP	*	3,3	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Städning som helhet

Kundernas betygsättning av städning som helhet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	3,9	*	*	*
Spånga IP	3,6	*	3,2	3,7
Sätra IP	3,9	*	*	*
Östermalms IP	3,6	*	*	*
Enskede IP	*	3,8	4,0	4,0
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,0	3,7
Stora Mossens IP	*	3,4	3,5	3,6
Vårbergs IP	*	2,8	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Städning av toaletter

Kundernas betygsättning av städning av toaletter

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	3,5	*	*	*
Spånga IP	2,5	*	2,5	2,9
Sätra IP	3,4	*	*	*
Östermalms IP	3,1	*	*	*
Enskede IP	*	3,0	3,2	3,0
Skarpnäcks sportfält	*	3,2	3,2	2,6
Stora Mossens IP	*	2,4	2,4	2,4
Vårbergs IP	*	1,8	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Städning av duschrum

Kundernas betygsättning av städning av duschrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	3,6	*	*	*
Spånga IP	2,4	*	2,4	2,7
Sätra IP	3,3	*	*	*
Östermalms IP	3,2	*	*	*
Enskede IP	*	2,9	3,3	2,9
Skarpnäcks sportfält	*	3,3	3,3	2,9
Stora Mossens IP	*	2,4	2,5	2,5
Vårbergs IP	*	2,0	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Städning i din träningsyta

Kundernas betygsättning av städning i din träningsyta

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	4,1	*	*	*
Spånga IP	4,0	*	3,4	4,0
Sätra IP	4,0	*	*	*
Östermalms IP	3,8	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,2	4,2
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,2	4,0
Stora Mossens IP	*	3,5	3,6	3,8
Vårbergs IP	*	2,8	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Städning av omklädningsrum

Kundernas betygsättning av städning av omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	3,8	*	*	*
Spånga IP	2,8	*	2,8	2,9
Sätra IP	3,6	*	*	*
Östermalms IP	3,4	*	*	*
Enskede IP	*	3,1	3,7	3,2
Skarpnäcks sportfält	*	3,3	3,6	3,1
Stora Mossens IP	*	2,7	3,0	2,9
Vårbergs IP	*	2,3	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Säkerheten på anläggningen

Kundernas betygsättning av säkerheten på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	4,1	*	*	*
Spånga IP	3,5	*	3,6	3,7
Sätra IP	4,1	*	*	*
Östermalms IP	4,1	*	*	*
Enskede IP	*	3,8	3,7	3,7
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,1	3,9
Stora Mossens IP	*	3,8	3,9	4,1
Vårbergs IP	*	3,2	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Säkerheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av säkerheten i omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	4,1	*	*	*
Spånga IP	3,1	*	3,7	3,7
Sätra IP	4,0	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*
Enskede IP	*	3,7	3,7	3,5
Skarpnäcks sportfält	*	3,7	4,0	3,7
Stora Mossens IP	*	3,4	3,6	3,8
Vårbergs IP	*	3,0	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Tryggheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av tryggheten i omklädningsrummen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	4,1	*	*	*
Spånga IP	3,7	*	3,6	3,9
Sätra IP	4,3	*	*	*
Östermalms IP	4,0	*	*	*
Enskede IP	*	3,7	4,0	3,7
Skarpnäcks sportfält	*	3,8	4,2	3,6
Stora Mossens IP	*	3,5	3,8	3,8
Vårbergs IP	*	3,1	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Skyltning på anläggningen

Kundernas betygsättning av skyltning på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	3,4	*	*	*
Spånga IP	3,6	*	3,6	3,5
Sätra IP	3,6	*	*	*
Östermalms IP	3,3	*	*	*
Enskede IP	*	3,3	3,4	3,3
Skarpnäcks sportfält	*	2,4	3,6	3,1
Stora Mossens IP	*	3,3	3,4	3,4
Vårbergs IP	*	2,7	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Information om verksamheten

Kundernas betygsättning av informationen om vilka verksamheter som finns (affischer m.m.)

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	3,4	*	*	*
Spånga IP	3,1	*	3,3	3,1
Sätra IP	3,2	*	*	*
Östermalms IP	3,1	*	*	*
Enskede IP	*	3,0	3,2	3,1
Skarpnäcks sportfält	*	2,3	2,8	2,8
Stora Mossens IP	*	3,0	3,3	3,2
Vårbergs IP	*	2,4	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Kundernas betygsättning av informationen på anläggningens hemsida

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	3,6	*	*	*
Spånga IP	3,0	*	3,6	3,2
Sätra IP	3,6	*	*	*
Östermalms IP	3,5	*	*	*
Enskede IP	*	3,5	3,6	3,7
Skarpnäcks sportfält	*	3,1	3,3	3,0
Stora Mossens IP	*	3,2	3,1	3,3
Vårbergs IP	*	2,6	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Föreningar i anläggningen

Kundernas betygsättning av informationen om vilka föreningar som bedriver verksamhet i anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	3,4	*	*	*
Spånga IP	2,5	*	3,4	2,9
Sätra IP	3,1	*	*	*
Östermalms IP	3,1	*	*	*
Enskede IP	*	3,3	3,5	3,3
Skarpnäcks sportfält	*	2,7	3,2	3,0
Stora Mossens IP	*	2,8	3,2	3,0
Vårbergs IP	*	2,3	*	*

* Ingick ej i undersökningen

Nöjd kundindex

Jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till annan person

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	7,9	*	*	*
Spånga IP	7,7	*	7,6	7,9
Sätra IP	8,2	*	*	*
Östermalms IP	7,8	*	*	*
Enskede IP	*	8,0	8,1	8,1
Skarpnäcks sportfält	*	8,0	8,1	8,3
Stora Mossens IP	*	7,7	7,6	8,2
Vårbergs IP	*	5,7	*	*
Medeltal	7,9	7,5	7,8	8,1

* Ingick ej i undersökningen

Jag kommer verkligen att rekommendera andra föreningar att träna och/eller tävla i anläggningen

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Farsta IP	8,0	*	*	*
Spånga IP	7,2	*	7,6	7,6
Sätra IP	7,8	*	*	*
Östermalms IP	7,4	*	*	*
Enskede IP	*	6,8	7,8	8,1
Skarpnäcks sportfält	*	7,8	7,9	7,8
Stora Mossens IP	*	7,1	7,5	8,1
Vårbergs IP	*	5,6	*	*
Medeltal	7,6	6,9	7,7	7,9

* Ingick ej i undersökningen